

## COURTAGE

# « La technologie ne change pas la relation avec le courtier »

L'une des rares banques étrangères sur le service du courtage en ligne en France, Binck Bank s'est imposée sur un marché sortant d'une crise de confiance importante. Pour ce pure player du Web, l'avenir passe par de nouvelles activités et une constante évolution technologique



**Serge Domecq**

Directeur général

Binck France

« Historiquement, les courtiers en ligne français ont changé un peu de direction, vers la banque en ligne. »

■ Vous êtes présent en France depuis 2008, comment voyez-vous le marché du courtage en ligne ?

C'est un marché aujourd'hui très concurrentiel dans l'absolu, aussi bien en termes d'offres que de tarifs. Historiquement, en France, le marché du courtage en ligne a commencé en 2000, avec une quarantaine d'acteurs, suivi d'une consolidation avec une série de rachats. En 2008, l'ensemble était stabilisé avec quelques acteurs qui se partageaient le marché. Binck est arrivé et a bousculé le marché avec une offre complète et très compétitive. Celle-ci a permis à Binck de gagner très rapidement du terrain : aujourd'hui, nous sommes troisième du marché, avec 17 % de part de marché. Cette arrivée concurrentielle a chamboulé les us et coutumes des concurrents, qui ont eux aussi revu leurs offres de produits

et tarifaires. Les Français ont la chance d'avoir beaucoup de concurrence, avec à la fois des acteurs historiques, des acteurs spécialisés ou des généralistes. .

■ Ce marché est-il amené à se développer ou les Français sont-ils méfiants vis-à-vis de la Bourse ?

C'est un marché peu cyclique, qui évolue avec le cycle de la Bourse. Nous sommes arrivés en pleine crise, avec un niveau du Cac 40 très bas atteint en 2009. Aujourd'hui, après avoir éprouvé cette déconvenue de 2008-2009, les clients sont de retour sur les marchés, en particulier depuis la fin de l'an dernier. 2013 a été une année un peu charnière avec des retards d'impactation de la crise, puis une augmentation forte de la fiscalité au 1er janvier 2013 et la taxe sur les transactions financières qui ont un

peu freiné l'engouement sur la fin 2012 et le début 2013. La fin de l'année 2013 a aussi connu l'arrêt des incertitudes de la zone euro, notamment en Grèce. Ces bonnes nouvelles économiques et la bonne santé des entreprises voient un retour des investisseurs et un regain d'activité du Cac 40.

■ Vous ne travaillez que sur le Cac 40 ?

Non, nous proposons toutes les grandes places européennes plus les États-Unis et le Canada, mais le marché français reste de loin le marché préféré des clients français.

■ Les clients français ont-ils aussi changé leur façon de travailler avec vous, compte tenu des avancées technologiques ?

La technologie ne change pas tellement la relation avec le courtier. La mobilité est un moyen supplémentaire qu'il faut proposer



## REPÈRES

### Binck France en chiffres

**2000** : création de BinckBank aux Pays-Bas

**2008** : création de la filiale française

**17 %** de part de marché du courtage en ligne en France

**48 000** comptes clients ouverts (hors livret) en 2013. Binck France propose des comptes titres et des PEA, et un livret d'épargne en complément.

**1,3 million** de transactions effectuées en 2013.

au client, c'est-à-dire qu'il faut lui donner la possibilité d'accéder à son portefeuille et à des actions d'achats/ventes à partir de son smartphone.

#### ■ Vous n'avez pas l'intention de faire une application dédiée ?

C'est en cours de réflexion. Les fonctionnalités du passage d'ordres sont aujourd'hui largement assurées via le site Web mobile, mais il est vrai que certains petits éléments sont plus faciles à gérer avec des applications dédiées. C'est un peu « gadget », mais si cela plaît à nos clients, nous nous interrogerons sur la possibilité de le proposer aussi. Nous sommes un *pure player*, et avec Twitter et Facebook, les réseaux sociaux sont venus se greffer à l'intérieur d'Internet et deviennent un nouveau mode de relation client. Nous proposons tout cela. Le chat marche plutôt bien sans prendre une place prépondérante, de la même façon pour les réseaux sociaux, ils existent, mais restent plutôt anecdotiques dans la relation avec nos clients.

#### ■ Pensez-vous qu'il y aura de nouveaux acteurs sur ce marché ?

Aujourd'hui, il n'y a pas de nouveaux acteurs sur le marché français. Il est difficile de rentrer sur ce marché très concurrentiel. De plus, il existe une complexité fiscale et réglementaire propre au marché en France.

Cela ne va pas attirer en premier lieu les acteurs étrangers. Pour l'instant, les derniers à avoir essayé n'ont pas eu, à notre connaissance, un grand succès. Et historiquement, les courtiers en ligne français ont changé un peu de direction, en se tournant vers la banque, alors que Binck reste sur son cœur de métier.

#### ■ Dans quelle direction allez-vous axer vos développements ?

Toujours dans l'aide à la décision et l'interaction, la facilité de passage d'ordres sur le site et l'apport de nouveaux outils d'analyses techniques. En outre, comme nous le proposons déjà aux Pays-Bas, se posera la question en France de proposer également la gestion pour compte de tiers, pour la catégorie des gens intéressés par l'investissement en Bourse, mais qui ne souhaitent pas gérer eux-mêmes leur portefeuille, préférant que cela soit géré par des professionnels. Il nous faudra apporter une offre différenciante, avec une grande transparence sur les mécanismes. C'est probablement l'axe de développement pour le futur. C'est un marché également très concurrentiel, mais nous comptons sur les gènes de Binck : transparence et frais tarifaires compétitifs. ■

*Propos recueillis par Stéphanie Chaptal.*